



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM KECAMATAN AMPEK NAGARI

Jln. Raya Manggopoh – Pasaman, Km16. Bawan Kode Pos. 26161
Pos El : kec.ampeknagari@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT AMPEK NAGARI NOMOR : 21 TAHUN 2024

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KANTOR CAMAT AMPEK NAGARI

CAMAT AMPEK NAGARI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Ampek Nagari;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat Ampek Nagari tentang Standar Pelayanan pada Kantor Camat Ampek Nagari.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman

8. Peraturan Bupati Agam Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam;
9. Keputusan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Agam kepada Camat untuk melaksanakan urusan Pemerintahan (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2011 Nomor 119).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- KESATU :** Menetapkan Standar Operasional Prosedur pada Setiap Pelaksanaan Pekerjaan di Lingkungan Pemerintah Kecamatan.
- KEDUA :** Standar Operasional Prosedur masing-masing kegiatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KETIGA :** Standar Operasional Prosedur ini sebagai pedoman bagi pegawai untuk melakukan pekerjaan pada sub. Bagian, Seksi dan Sekretaris dalam pelaksanaan tugas.
- KEEMPAT :** Standar Operasional Prosedur yang diatur dengan Keputusan ini sebagai berikut :
1. Penyusunan Renstra
 2. Penyusunan Renja
 3. Surat Masuk
 4. Surat Keluar
 5. Penyusunan Lakip
 6. Pembayaran Dana UP, GU, TU
 7. Pencatatan Transaksi pada BKU
 8. Penyusunan Laporan Keuangan
 9. Pertanggungjawaban
 10. Kartu Pegawai
 11. Pengadaan Barang Aset dan Habis Pakai
 12. Pengadaan Barang dan Jasa
 13. Penghapusan Aset
 14. Pengajuan Pensiun
 15. Pengajuan Perawatan Peralatan
- KETIGA :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.



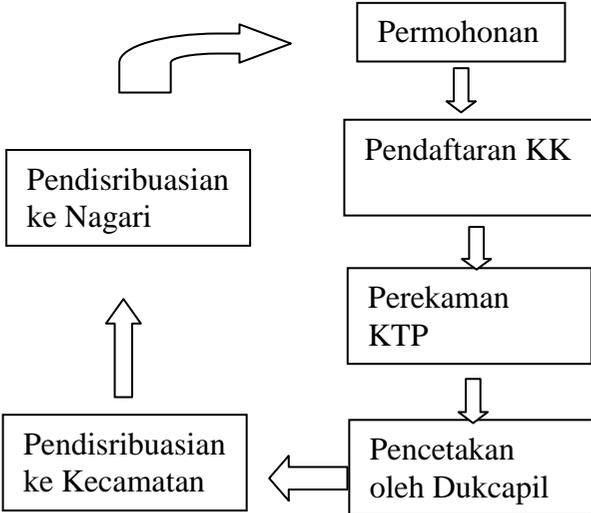
Ditetapkan di : Bawan
 Pada tanggal : 19 Februari 2024

Suzalia Guiza, S.I.P
Pembina (IV/a)
 NIP. 19880801 200701 2 002

- Tembusan :**
1. Bupati Agam di Lubuk Basung
 2. Kepala Bagian Organisasi Sekda Kab. Agam

LAMPIRAN KEPUTUSAN
CAMAT AMPEK NAGARI
NOMOR 21 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KANTOR
CAMAT AMPEK NAGARI

1. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN e-KTP

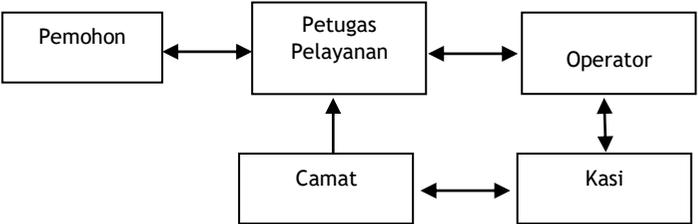
NO	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	FotocopyKartuKeluarga(KK)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD A[Permohonan] --> B[Pendaftaran KK] B --> C[Perekaman KTP] C --> D[Pencetakan oleh Dukcapil] D --> E[Pendistribusian ke Kecamatan] E --> F[Pendistribusian ke Nagari] F --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohonan menyerahkan KK ke petugas pelayanan 2. Petugas pelayanan memeriksa KK dan melakukan perekaman 3. Petugas kecamatan menjemput KTP ke Dinas Dukcapil 4. Petugas Mendistribusikan KTP ke Nagari masing-masing 5. Nagari menyerahkan kepada pemohon 6. (Pemohon juga bisa langsung ke Disdukcapil untuk Pencetakan sendiri)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Perekaman e-KTP
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5038);2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234);3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);11. Undang - undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.12. Permendagri no 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">a. Front Office;b. Ruangan Perekaman e-KTPc. Seperangkat komputer e-KTPd. Ruang Tunggue. Alat Tulis Kantorf. Televisig. Toilet

		h. Tempat Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA Sederajat 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan perekaman e-KTP dan; 3. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis,
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik, layanan yang diberikan sesuai dengan permintaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN DISPENSASI NIKAH

No	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan dari Orang Tua/Mamak/keluarga; 2. KTP Orang Tua/Mamak/keluarga yang bersangkutan; 3. Pengantar Permohonan Dispensasi Nikah yang ditanda tangani oleh KUA; 4. Fotocopy berkas dari Nagari dan KUA; 5. Surat Pindah Nikah (bagi masyarakat yang diluar Kecamatan AMPEK NAGARI) 6. Akte Cerai bagi yang Duda/ Janda
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Operator Camat --> Petugas_Pelayanan Kasi <--> Operator Camat <--> Kasi </pre> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan pengurusan dispensasi nikah; 2. Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; 3. Operator mengetik dispensasi nikah sesuai dengan bahan dan persyaratan yang ada; 4. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan;</p>

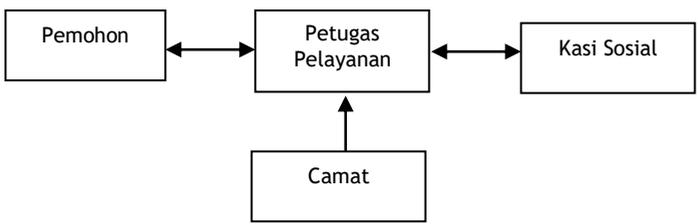
		<p>5. Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi;</p> <p>6. Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan mengarsipkan berkas Pemohon;</p> <p>7. Pemohon Menerima Surat Dispensasi Nikah untuk diteruskan ke KUA.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234); 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan
----	-------------	--

		<p>Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Pasal 3 Ayat 3;</p> <p>11. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Front Office;</p> <p>b. Ruang Tunggu</p> <p>c. Seperangkat komputer dan printer</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Televisi</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Tempat Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SMA Sederajat</p> <p>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan Dispensasi Nikah dan;</p> <p>3. Kemampuan mengoperasikan komputer.</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2(dua)orang petugas teknis,
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;</p> <p>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun;</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon di jamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

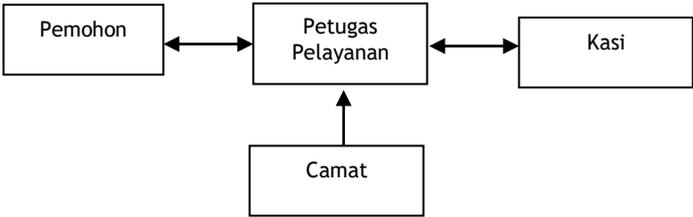
3. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

No	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengantar dari Wali Nagari; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 (satu) lembar;
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan --> Kasi_Sosial[Kasi Sosial] Camat[Camat] --> Petugas_Pelayanan </pre> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi Sosial; 3. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4. Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Kurang Mampu dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5. Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Kurang Mampu kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kurang Mampu
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : 1. Secara tertulis melalui : a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR
b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

		<p>Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomr 707);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>10. Undang - undang Nomor 13 tahun 2013 tentang Penanggulangan Fakir Miskin;</p> <p>11. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;</p> <p>12. Permendagri Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penanggulangan Kemiskinan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Front Office;</p> <p>b. Ruang Tunggu;</p> <p>c. Seperangkat komputer dan printer;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor;</p> <p>e. Televisi;</p> <p>f. Toilet;</p> <p>g. Tempat Parkir;</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SMA Sederajat</p> <p>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan Surat Keterangan Kurang Mampudan;</p> <p>3. Kemampuan mengoperasikan komputer.</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2(dua)orang petugas teknis

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryangtelah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan dengan nomor legalisasi dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

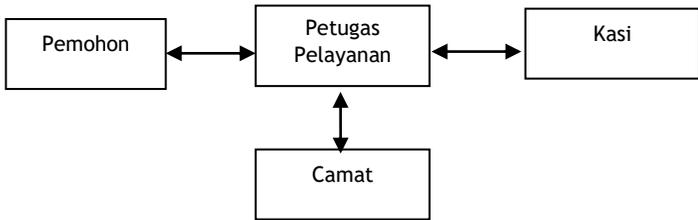
4. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

No	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan dari yang bersangkutan diketahui oleh Wali Nagari; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 (satu) lembar; 3. Fotocopy KTP Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar; dan 4. Data pendukung lainnya
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Kasi Camat --> Petugas_Pelayanan </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4. Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Ahli Waris dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5. Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Ahli Waris kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan

		b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR
b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 10. Peraturan Pemerintah nomor 24 Tahun 1997
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Front Office; 2. Ruang Tunggu; 3. Seperangkat komputer dan printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Televisi; 6. Toilet;

		7. Tempat Parkir;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA Sederajat 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan Surat Keterangan Ahli Warisan; 3. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan dengan nomor legalisasi dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

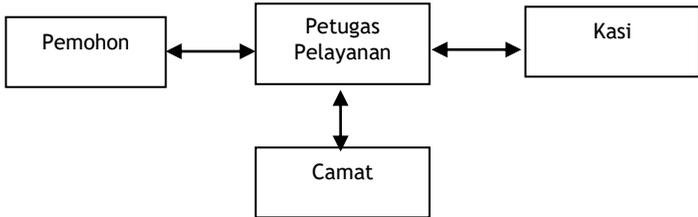
5. STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN PENELITIAN PERORANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kampus; 2. Surat Pengantar dari DPMPTSP; 3. Fotocopy KTP/Katu Mahasiswa Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar;
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Kasi Camat <--> Petugas_Pelayanan </pre> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan Izin Penelitian yang telah ditanda tangani oleh Kampus setempat dan Surat Pengantar dari DPMPTSP; 2. Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; 3. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; 4. Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; 5. Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan Mengarsipkan berkas Pemohon; 6. Pemohon Menerima Berkas Permohonan Izin Penelitian.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian Perorangan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR
b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234); 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata

		<p>Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>10. Permendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Izin Penelitian.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office; 2. Ruang Tunggu; 3. Seperangkat komputer dan printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Televisi; 6. Toilet; 7. Tempat Parkir.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA Sederajat 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penerbitan Surat Izin Penelitian Perorangan 3. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Kecamatan dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA

NO	KOMPONEN	URAIAN
a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Walinagari; 2. FotocopyKTP;
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Kasi Petugas_Pelayanan <--> Camat </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas ke Petugas Pelayanan; 2. Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; 3. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; 4. Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; 5. Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan Mengarsipkan berkas Pemohon; 6. Pemohon Menerima Berkas Surat Keterangan Tempat Usaha.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tempat Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada camat ampek nagari Jln. Raya Manggopoh-Pasaman Km. 16 Bawan b. Kotak saran / Kepuasan 2. Secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook Kecamatan Ampek Nagari b. Email : kec.ampeknagari@gmail.com c. Petugas Pengaduan 3. SP4N-LAPOR
b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234); 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang

		<p>Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>10. Keputusan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office; 2. Ruang Tunggu; 3. Seperangkat komputer dan printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Televisi; 6. Toilet; 7. Tempat Parkir;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA Sederajat 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penerbitan Surat Keterangan Tempat Usaha 3. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Kecamatan dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



Rizona Guiza, S.I.P
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19880801 200701 2 002